KIIS Quarterly vol.5-2

理想の取扱説明書

有限会社　エムツー・ジェイ　　南　郁夫
（「テクニカルライターの会」会員）

わかりやすい取扱説明書、わかりやすいテクニカルコミュニケーション。取扱説明書の制作関係者は日々この問題に頭を悩ませ、研究や改善に四苦八苦。研修などの勉強にも余念がない。しかし、膨大な作業時間を費やして研究会などで「よい」とされているフォーマットを守り、社内の規定を守り、用語の使い方を完璧に突き詰めても、ユーザーにあっさり「使い方が、わからない！」と言われれば、すべては泡沫と化す。しかもユーザーはもとより分厚い説明書など読んでいる形跡がなく、挙句の果てに他部署からは製品の不備を説明書のせいにされてしまう。取扱説明書の制作関係者は、このような徒労感にどのように立ち向かえばよいのか？そもそも取扱説明書にわからないものをわかりやすくする力などあるのか？ある末端のテクニカルライターのつぶやきである。

（1）おにぎりに見る「説明」の限界

健康のため、コンビニでおにぎりコーナーにある「納豆巻き」を買うことが多い。

コンビニで売っているおにぎりといえば、食べる前に海苔とごはんとの「合体作業」がつきもの。最初は誰もが戸惑ったその作業も、今ではほとんどの人が難なくできるだろう。おかげで海苔のパリッとしたおにぎりが食べられるわけだ。

私が愛食する「納豆巻き」は、いわゆる寿司で言う「細巻き」状態のおにぎりである。それでもちゃんと海苔が別包装なのはいいのだが、慣れ親しんだおむすび型とは合体作業の勝手が若干違う。最初のうちは慣れずにでたらめな状態で口に放り込み、納豆が飛び出す屈辱を味わうこととなる。

これではいかん！とやにわに自分が取扱説明書の制作に携わっている人間だということを思い出し、包装ビニールに刷りこまれた説明を見ながら慎重に作業をすることになるのだが、そこに説明されている程度のことは、最初からわかっている。包装ビニール自体に手順番号も振ってあるのだし。

①外装ビニールを縦に破り
②海苔部分のビニールをはずし
③ごはんのビニールもはずして
④海苔でごはんを包み込む
手順は、従来のおむすび型となんら変わらない。

ポイントは、最後の手順での「コツ」にあった。具体的に言えば④で「ごはんで海苔を巻き込む」という「感覚」さえつかめば、快適極まりない作業なのである。するっと海苔がごはんに巻きつくとともに、右手には念願の納豆巻きの完成形、左手には「ごみ」となったビニールが残るという魔法の瞬間。実によく考えられた仕組みだ。これを思いついた開発者を素直に尊敬するが、その最後のコツの部分は、文章やイラストでは表現できないなあと思う。（いちおう）TC 検定・

上級資格を持つ私なのだが、それを説明する自信はない。感覚的なことを言葉で説明できるわけはない・・ということがわかっているほどの経験は、積んでいるのだ。

この「納豆巻き」だが、ぱりぱりの海苔とごはん・納豆が絶妙のブレンドで実においしい。私にとって何より重要なことは、やっと「外で手を汚さずに手軽に納豆を食べる」ことができるようになったこと。健康にいいとわかっていても、今まで外で納豆を食べるというのは意外に難しかったという点で、満足度の高い画期的な製品なのである。

さて。先ほど述べたように、確かに私は、食べ方に最初は少しとまどった。

じゃあこの「納豆巻き」に付いている説明はダメだったのかといえば、まったくそんなことはないと思う。改めて見ても必要十分の、的確な説明だ。ほかには思いつかない。製品の仕組み自体は秀逸極まりないシンプルなものなので、対象に対する熱意（この場合はうまく海苔を巻きたいという欲求）さえあれば、必ずやすぐに目的を達することができるだろう。説明はいざというときの確認に過ぎない。最初はとまどった私だが、うまく海苔が巻けた喜びに酔いしれてそんなことは忘れてしまう。商品の質が高いので深く満足するのである。

（２）触ってすぐ理解できる製品

そう。製品自体がユーザーフレンドリーで魅力があれば、つまり普通に触ってすぐ理解できて目的を達することができるのであれば、最初に少しつまずいても、消費者は説明書など必要としない。誰もが携帯電話の説明書を読む気がないのは明白だが、努力して問題なく使用している。あるいは世界を席巻したアップル社の携帯プレイヤーが、あれだけの機能を持ちながらびっくりするほどシンプルな説明書しか付いていないことを「困る」という声を、聞いたことがない。

製品の仕様が優れていて、誰でも触ってみれば目的を達することができて満足が得られるのなら、説明書のことなど誰も気にしない。それは製品にとってはとても幸福な状態だと言える。

（３）取り扱い説明書製作者の憂鬱

でも世の中はそんな製品ばかりじゃない。たとえば「海苔の巻き方」が、誰がどうやっても戸惑う設計だったならどうだろうか？

メーカーにはクレームが寄せられ、内輪もめが起こったあげく設計者が居直って「説明が悪いから」となる可能性が、少なからずあるのではないだろうか？糾弾された説明書の担当者は他部署の提案をすべて盛り込み、分厚い「海苔の巻き方ガイド」なるものを別冊子で付けるかもしれない。しかし、そんな難しそうな物は誰も買わないので、事態は悪くなる一方なうえに、すべての責任は説明書の担当者の能力のせいにされるだろう。

製品自体がわかりやすければ、何の問題もなかったはずなのに。私はいまだかつて取扱説明書が製品のわかりづらさを救ったなんて例を聞いたことがない。こんなことを言えば、理想の取扱説明書について研究されている皆さんに怒られるだろうけれど。

取扱説明書に携わる制作者の憂鬱は、常にこういうところにあるのではないだろうか？

直感的に理解できない操作はいくら言葉やイラストで説明しても、簡単にはなり得ない。説明は長くなればなるほど、誰も読んでくれない。メーカー内部からすら「読む気がしない」と言われ、そう言った本人からクレーム対策のため山ほどの注意書きを記載することを要請される。

私はメーカーの担当者から「請け負って」、取扱説

明書を制作する立場の人間である。まだテクニカル・ライターなどという言葉もないころからずっと継続してこの仕事をしているので、ベテランと言えばベテランだ。テクニカル・コミュニケーションのスキルはある。最新の動向もわかっている。が、現実の一端はこんな具合だ。

担当者「この機能が使いにくいと言われたので、詳しく書いてください」
私　「ページが増えてもいいのですか？」
担当者「それはもちろん、困ります」
私　「そもそもこういう手順にすれば簡単だと思いますが？」
担当者「仕様書と違うのは、あとあと困ります」
私　「そもそも仕様がややこしいのだから、変えれば？」
担当者「仕様は変えられません」
私　「わははは」

あるいは

担当者「従来の説明書は読みづらいので文字を減らしてください」
私　「リライトしてもいいですか？重複内容は削除してもいいですか？」
担当者「この際だからやっちゃいましょう」
私　「本当にいいんですね？」
●数日後、すっきりしたレイアウトの原稿を持参すると
担当者「いいですね、いいですね。読みやすい」
私　「そう言われるとうれしいですが・・」
●数日後、他部署から帰ってきた真っ赤な原稿を突き返されて
担当者「結論から言います。すべて元に戻してください！」
私　「わははは」

私は現実的な作業者なので、内部事情もよく理解できる。納期が迫っているのに机上の理想を語っても仕方がないし、納得できる着地点を提案するしかない。仕様変更や追加の注意書き記載要請に最後まで振り回されて、やっと納期に間に合わせて担当者とすっきりしない喜びに浸る。この繰り返しが仕事だ。それでいいと思っている。

（４）理想の取扱説明書は「読まないですむこと」

すべての作業は、商品自体が魅力的であれば、報われるだろう。そうでなければ、また取扱説明書へのクレームがくるかもしれない。そう。商品しだいなのだ。付属物である取扱説明書をこねくり回しても、しょうがない。

じゃあ取扱説明書の制作者は何も前向きなことはできないのか？

それは違う。説明書の制作者は、数多くの商品に触れてきたユーザーであるはず。使いづらい仕様には真っ先にピンとくるはずだ。勝ち取るべきは、開発段階での「最初のユーザー」としての発言権ではなかろうか？説明しやすいということは、使いやすいということである。企画段階から「こういう操作にすれば説明しやすい」と仕様に口を出せる体制があれば、少なからず「いつだって取扱説明書のせいにされる」という徒労感から抜け出せるはずである。

極端な話、その結果とてもユーザーフレンドリーな商品ができて、誰も説明書を読まないですむのなら、それは素敵なことであるはずだ。

理想の取扱説明書は「読まないですむこと」。

説明書の制作者がそう言っても、いささかも矛盾しないのである。